System_Database

Servicios_Profesionales

MANUAL DE USUARIO

- CLIENTE -

"Sistema de Atención de Casos de Soporte Técnico – CTK 3.0"

Septiembre, 2014

INDICE

1. Introducción 4
2. Objetivo 4
3. Ingreso al Sistema 4
4. Ventana Principal 4
5. Configuración 5
5.1. Cambio de contraseña 5
6. Soporte 6
6.1. Filtros de búsqueda 6
6.2. Tipos de caso 6
6.3. Botonera 6
6.4. Resultado 6
6.5. Registrar Casos 7
6.5.1. Datos del Registro del caso 8
6.5.2. Descripción 9
6.5.3. Subir archivos (opcional) 10
6.5.4. Guardar 10
6.5.5. Limpiar 11
6.5.6. Salir 11
6.6. Seguimiento del Caso 11
6.6.1. Actualizar 12
6.6.2. Responder 13
6.6.3. Visualizar 13
7. Reporte 14
7.1. Opciones 15
7.1.1. Conf. Imp. 15
7.1.2. Orientación 15
7.1.3. Imprimir 15
7.1.4. Regla 16
7.1.5. Pág. Primera 16
7.1.6. Pág. Anterior 16
7.1.7. Pág. Siguiente 16
7.1.8. Pág. Última 16
7.1.9. Disminuir Zoom 16

7.1.10. Aumentar Zoom 16
7.1.11. Zoom.....16
7.1.12. Escala.....17
7.1.13. Cerrar.....17
7.2. Filtros.....17
7.3. Tipos de Caso 17
8. Cerrar Sesión 17

1. Introducción

El presente documento ha sido desarrollado como guía de consulta para el manejo del "Sistema de Atención de Casos de Soporte Técnico – CTK 3.0", el cual le permitirá conocer el funcionamiento de la aplicación a nivel de usuario.

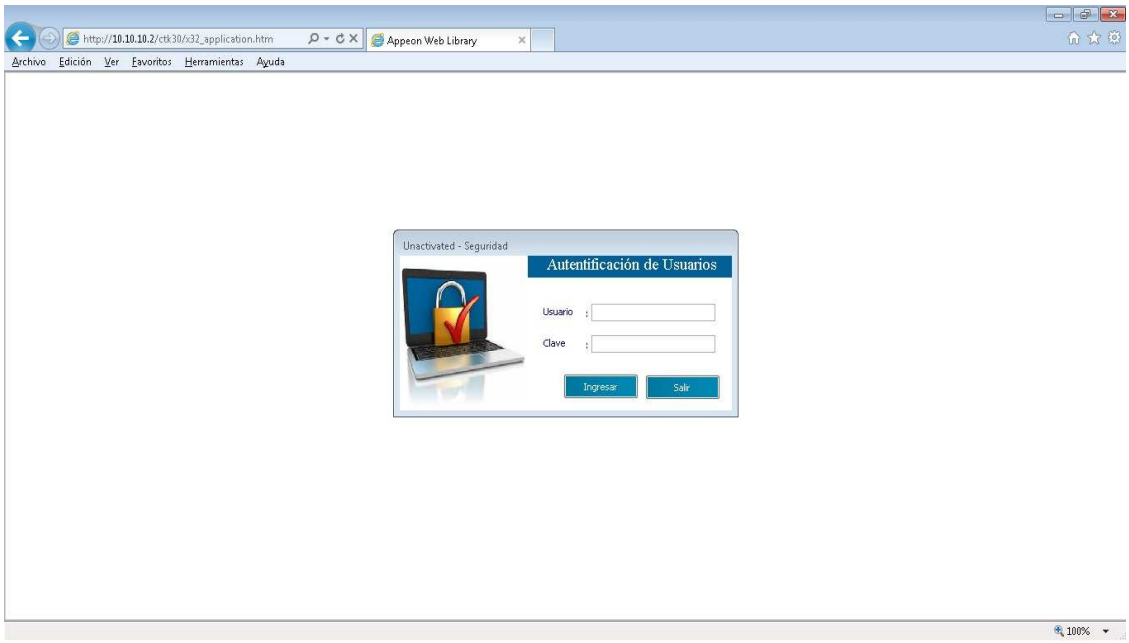
2. Objetivo

Ser una guía para el usuario final del Sistema de Atención de Casos de Soporte Técnico – CTK 3.0, mediante orientación gráfica con los pasos a seguir en cada una de las opciones de esta aplicación.

En cada punto encontrará una breve descripción del proceso, el diseño de las pantallas con las opciones y botones habilitados para cada una de ellas.

3. Ingreso al Sistema

La aplicación como tal corre bajo el navegador web Internet Explorer vers. 9 o superior. Para ello debe ir al navegador e ingresar a la URL: http://app.systemdbperu.com/soporte.

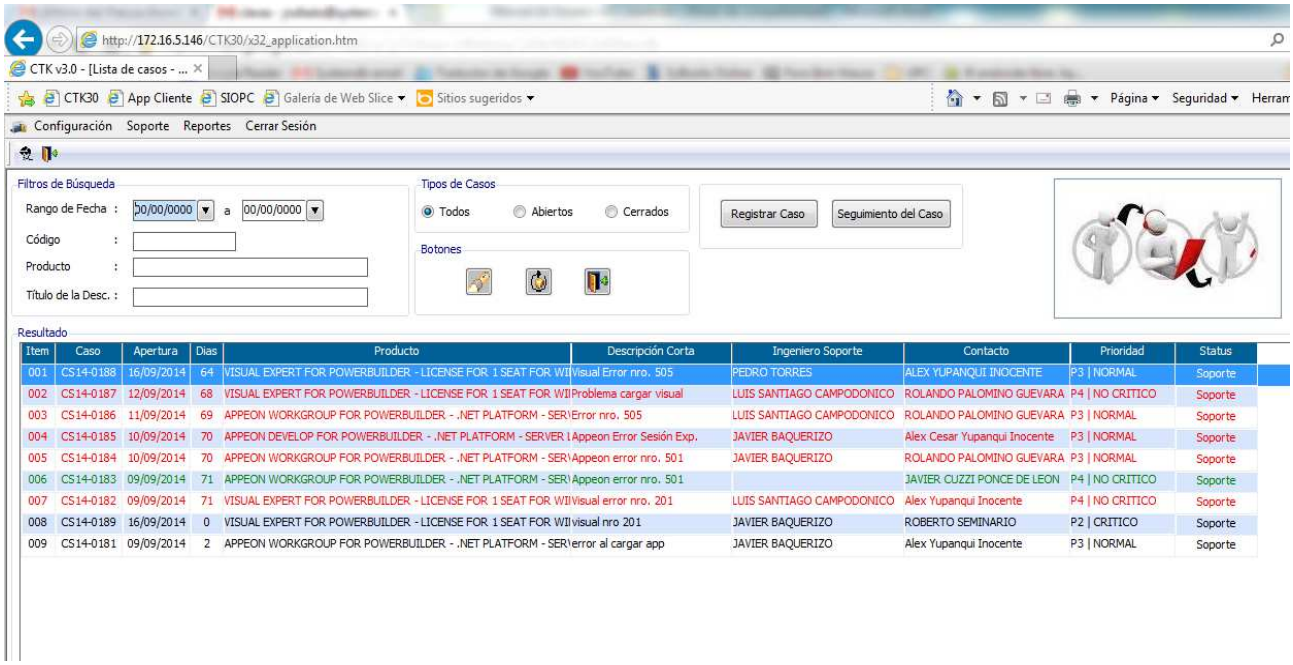


Ventana inicial al sistema, el usuario deberá, ingresar su usuario y contraseña para identificarse y acceder al sistema.

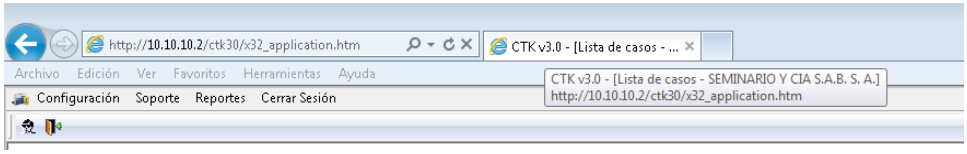
- **Usuario**: ingrese el nombre con el cual va a ser identificado por el sistema.
- **Contraseña**: ingrese la clave asignada al usuario para tener acceso al sistema.
- **Ingresar**: con este botón el sistema validará los datos ingresados en usuario y contraseña para permitir el acceso al sistema.

4. Ventana Principal

La ventana principal le mostrará los siguientes detalles.


http://172.16.5.146/CTK30/x32_application.htm
CTK v3.0 - [Lista de casos - ...
CTK30
App Cliente
SIOPC
Galería de Web Slice
Sitios sugeridos
Página
Seguridad
Configuración
Soporte
Reportes
Cerrar Sesión
Filtros de Búsqueda
Rango de Fecha :
00/00/0000
a
00/00/0000
Código :
Producto :
Título de la Desc. :
Tipos de Casos
Todos
Abiertos
Cerrados
Botones
Registrar Caso
Seguimiento del Caso
Resultado
Item | Caso | Apertura | Dias | Producto | Descripción Corta | Ingeniero Soporte | Contacto | Prioridad | Status
001 | CS14-0188 | 16/09/2014 | 64 | VISUAL EXPERT FOR POWERBUILDER - LICENSE FOR 1 SEAT FOR WI | Visual Error nro. 505 | PEDRO TORRES | ALEX YUPANQUI INOCENTE | P3 | NORMAL | Soporte
002 | CS14-0187 | 12/09/2014 | 68 | VISUAL EXPERT FOR POWERBUILDER - LICENSE FOR 1 SEAT FOR WI | Problema cargar visual | LUIS SANTIAGO CAMPODONICO | ROLANDO PALOMINO GUEVARA | P4 | NO CRITICO | Soporte
003 | CS14-0186 | 11/09/2014 | 69 | APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFORM - SER | Error nro. 505 | LUIS SANTIAGO CAMPODONICO | ROLANDO PALOMINO GUEVARA | P3 | NORMAL | Soporte
004 | CS14-0185 | 10/09/2014 | 70 | APPEON DEVELOP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFORM - SERVER | Appeon Error Sesión Exp. | JAVIER BAQUERIZO | Alex Cesar Yupanqui Inocente | P3 | NORMAL | Soporte
005 | CS14-0184 | 10/09/2014 | 70 | APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFORM - SER | Appeon error nro. 501 | JAVIER BAQUERIZO | ROLANDO PALOMINO GUEVARA | P3 | NORMAL | Soporte
006 | CS14-0183 | 09/09/2014 | 71 | APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFORM - SER | Appeon error nro. 501 | | JAVIER CUZZI PONCE DE LEON | P4 | NO CRITICO | Soporte
007 | CS14-0182 | 09/09/2014 | 71 | VISUAL EXPERT FOR POWERBUILDER - LICENSE FOR 1 SEAT FOR WI | Visual error nro. 201 | LUIS SANTIAGO CAMPODONICO | Alex Yupanqui Inocente | P4 | NO CRITICO | Soporte
008 | CS14-0189 | 16/09/2014 | 0 | VISUAL EXPERT FOR POWERBUILDER - LICENSE FOR 1 SEAT FOR WI | visual nro 201 | JAVIER BAQUERIZO | ROBERTO SEMINARIO | P2 | CRITICO | Soporte
009 | CS14-0181 | 09/09/2014 | 2 | APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFORM - SER | error al cargar app | JAVIER BAQUERIZO | Alex Yupanqui Inocente | P3 | NORMAL | Soporte

Nombre de Usuario: En la parte superior se muestra el nombre del sistema acompañado del nombre del usuario activo que inicio la sesión. En este caso es SEMINARIO y CIA SAB S.A.

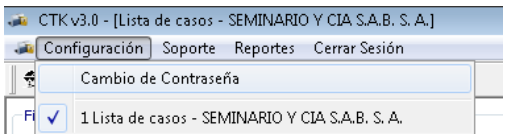


Barra de menú: En esta sección de la ventana se encuentran organizados el menú del sistema y desde los cuales se acceden a las opciones. Cabe señalar que las opciones presentadas al usuario está definido por el perfil que tenga asociado.

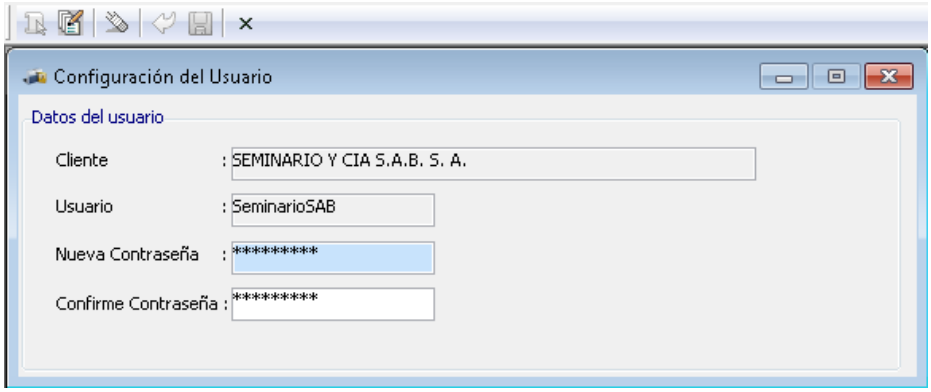
5. Configuración

5.1. Cambio de contraseña

Este apartado del menú nos muestra como poder cambiar la contraseña del usuario activo.


CTK v3.0 - [Lista de casos - SEMINARIO Y CIA S.A.B. S. A.]
Configuración
Soporte
Reportes
Cerrar Sesión
Cambio de Contraseña
1 Lista de casos - SEMINARIO Y CIA S.A.B. S. A.

Al hacer click nos muestra la siguiente ventana.


Configuración del Usuario
Datos del usuario
Cliente : SEMINARIO Y CIA S.A.B. S. A.
Usuario : SeminarioSAB
Nueva Contraseña : **********
Confirme Contraseña : **********

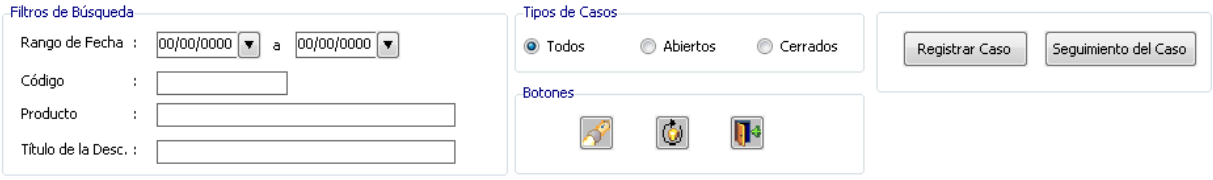
6. Soporte

Es la ventana que inicia con el sistema hace un listado de los casos con la posibilidad de poder filtrar o buscar según las cajas de texto.

6.1. Filtros de búsqueda

La cual se activara haciendo click en el botón

Este apartado usted podrá conocer las formas de poder filtrar o buscar los casos que fueron registrados.



- **Rango de Fecha**: se introduce la fecha inicial y la fecha final de caso en apertura.
- **Código**: código del caso a filtrar, que se podrá buscar con el siguiente formato: cs14-0183, CS14-0183.
- **Producto**: descripción del producto, se puede filtrar por las primeras letras, intermedias o últimas letras que contengan la descripción por ejemplo "appeon wor". Realiza la Búsqueda de "APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFORM - SERVER LICENSE FOR WINDOWS".
- **Título de descripción del caso**: Realiza el mismo proceso del producto pero en este caso lo hace en el título de la descripción del caso.

6.2. Tipos de caso

- **Todos:** muestra todos los casos abiertos y cerrados.
- **Abiertos:** muestra los casos abiertos.
- **Cerrados:** muestra los casos cerrados.

6.3. Botonera

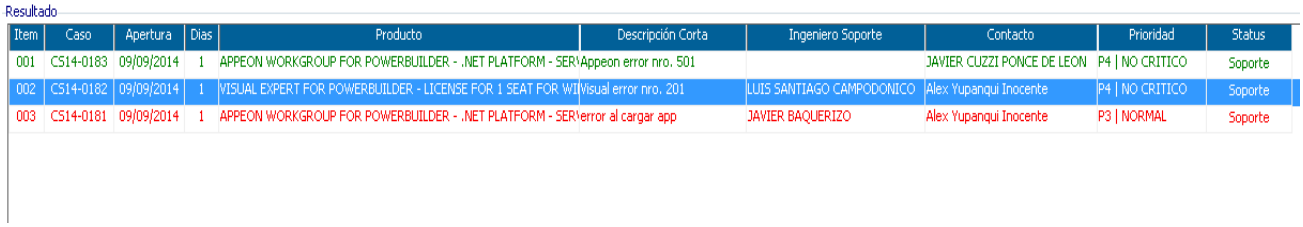
Botón	Descripción
	Botón de búsqueda, permite ejecutar el o los caja de textos filtrados.
	Botón limpiar las cajas de textos y actualiza la listas.
	Botón de Salir, permite salir del sistema.

6.4. Resultado

Es la lista de todos los casos que tiene el usuario activo, donde además se observa que aparecen con distintos colores en cada caso a continuación se describe:

- **Color verde:** se diferencia el caso aún no tiene asignado a un ingeniero de soporte.

- **Color rojo:** se diferencia por estar el caso abierto, donde tiene un ingeniero de soporte asignado y en comunicación.
- **Color negro:** se diferencia por el caso ha sido cerrado y con una resolución descrita.


Resultado

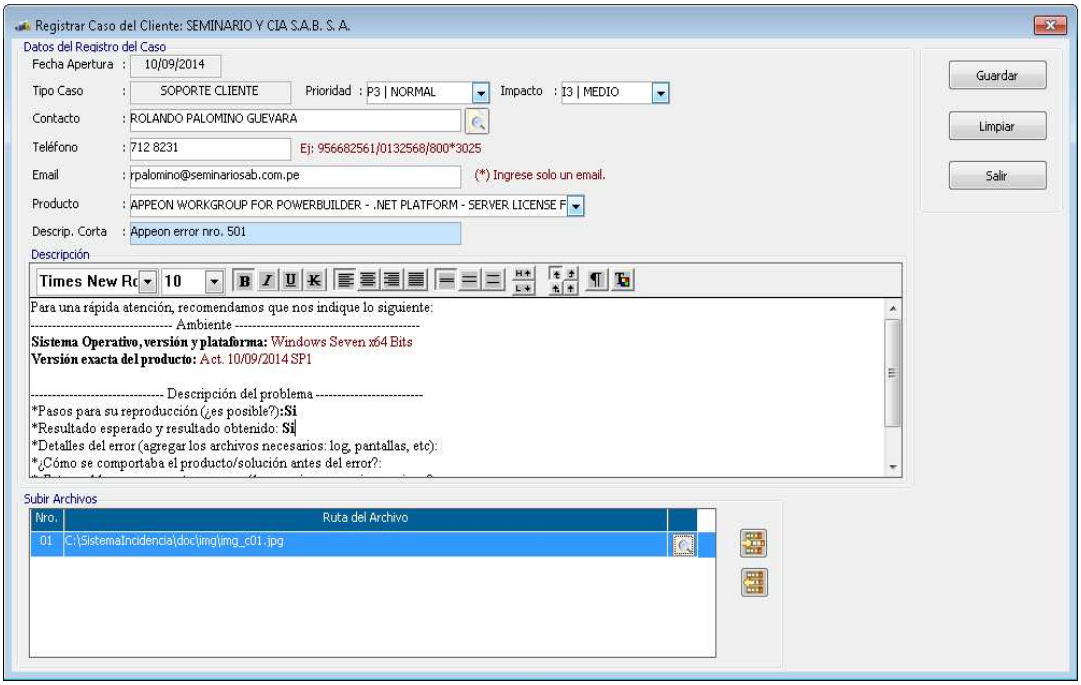
Item	Caso	Apertura	Dias	Producto	Descripción Corta	Ingeniero Soporte	Contacto	Prioridad	Status
001	CS14-0183	09/09/2014	1	APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFORM - SER	Appeon error nro. 501		JAVIER CUZZI PONCE DE LEON	P4 | NO CRITICO	Soporte
002	CS14-0182	09/09/2014	1	VISUAL EXPERT FOR POWERBUILDER - LICENSE FOR 1 SEAT FOR WI	Visual error nro. 201	LUIS SANTIAGO CAMPODONICO	Alex Yupanqui Inocente	P4 | NO CRITICO	Soporte
003	CS14-0181	09/09/2014	1	APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFORM - SER	error al cargar app	JAVIER BAQUERIZO	Alex Yupanqui Inocente	P3 | NORMAL	Soporte

A continuación se describe los encabezados de la lista de resultados.

- **Item:** enumera los casos.
- **Caso:** código del caso.
- **Apertura:** fecha que se registró el caso.
- **Días:** días transcurridos desde que se apertura el caso.
- **Producto:** descripción del producto.
- **Descripción Corta:** descripción del problema del caso, el cual aparece como título en el email que se le envía.
- **Ingeniero de Soporte:** nombre del Ingeniero de soporte asignado al caso.
- **Contacto:** nombre que el cliente designa para la comunicación del caso.
- **Prioridad:** Nivel de importancia del caso, que va desde P1 | Muy Critico a P4 | no Critico.
- **Status:** Estado o propiedad último del caso, es decir en un momento pueda estar en el lado cliente, soporte o escalado.

6.5. Registrar Casos

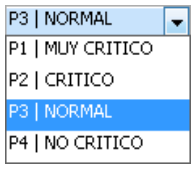
Este botón sirve para registrar los casos, al hacer click muestra la siguiente ventana


Registrar Caso del Cliente: SEMINARIO Y CIA S.A.B. S. A.
Datos del Registro del Caso
Fecha Apertura : 10/09/2014
Tipo Caso : SOPORTE CLIENTE
Prioridad : P3 | NORMAL
Impacto : I3 | MEDIO
Contacto : ROLANDO PALOMINO GUEVARA
Teléfono : 712 8231
Ej: 956682561/0132568/800*3025
Email : rpalomino@seminariosab.com.pe
(*) Ingrese solo un email.
Producto : APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFORM - SERVER LICENSE F
Descrip. Corta : Appeon error nro. 501
Descripción
Times New Ro
10
Para una rápida atención, recomendamos que nos indique lo siguiente:
---------- Ambiente ----------
Sistema Operativo, versión y plataforma: Windows Seven x64 Bits
Versión exacta del producto: Act. 10/09/2014 SP1
---------- Descripción del problema ----------
*Pasos para su reproducción (¿es posible?):Si
*Resultado esperado y resultado obtenido: Si
*Detalles del error (agregar los archivos necesarios: log, pantallas, etc):
*¿Cómo se comportaba el producto/solución antes del error?:
Subir Archivos
Nro.
Ruta del Archivo
01
C:\SistemaIncidencia\doc\img\img_c01.jpg
Guardar
Limpiar
Salir

6.5.1. Datos del Registro del caso

- **Fecha Apertura:** fecha actual donde se registra el caso.
- **Tipo Caso:** soporte cliente.
- **Prioridad:**

  Es la prioridad que se le asigna al caso y puede ser desde P1 al P4 como se muestra en la siguiente imagen.



  - **Prioridad 1 (P1) = Muy Crítico**

    El software no es operacional y no hay alternativa de solución posible, o una alternativa existe pero es inaceptable por el impacto a su negocio. El desarrollo o la producción está detenida o el problema está causando un impacto en la posibilidad de seguir desarrollando.

  - **Prioridad 2 (P2) = Crítico**

    El software es operacional, pero su funcionalidad está seriamente afectada. Puede existir una alternativa de solución, pero el implementarla lleva tiempo y puede afectar adversamente el ciclo de vida de su proyecto.

  - **Prioridad 3 (P3 = default) = Normal**

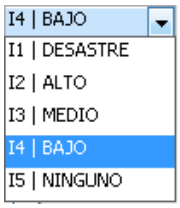
    El software está operando, pero el desarrollo o la producción están siendo impactadas. El desarrollo o la producción pueden continuar por un monto razonable de tiempo antes de que el problema se vuelva crítico. Una alternativa de solución está disponible y es aceptable.

  - **Prioridad 4 (P4) = No Crítico**

    El software es operable, pero le gustaría sugerir alguna funcionalidad o simplemente usted tiene una pregunta sobre el funcionamiento del software que no esté documentada.

- **Impacto:**

  Es el nivel de impacto que se le asigna al caso y puede ser desde I1 al I4 como se muestra en la siguiente imagen.



  - **Impacto 1 (I1) = Desastre**

    El problema presentado tiene un muy alto impacto en el negocio y está generando pérdidas económicas.

  - **Impacto 2 (I2) = Alto**

    El problema presentado tiene un alto impacto en el negocio lo que no permite su correcta operatividad.

  - **Impacto 3 (I3) = Medio**

    El problema presentado tiene un impacto medio en el negocio, se puede seguir trabajando pero se necesita una solución o workaround lo antes posible.

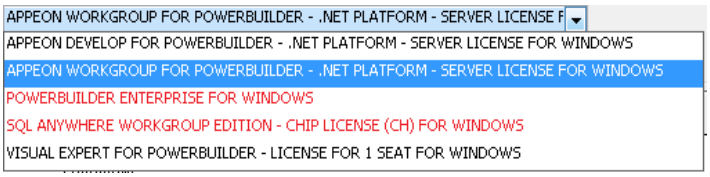
  - **Impacto 4 (I4) = Bajo**

El problema presentado tiene bajo impacto en el negocio, se puede seguir operando por un tiempo indefinido mientras se busca una solución o workaround.

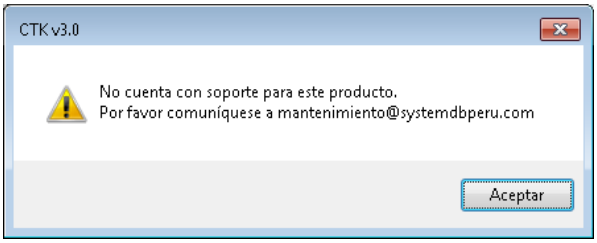
- **Impacto 5 (I5) = Ninguno**

  El problema presentado no afecta al negocio o es una consulta que permite seguir operando.

- **Contacto:** nombre que el cliente designa para la comunicación del caso.
- **Teléfono:** número de teléfono fijo, móvil o nextel.
- **Email:** correo electrónico del contacto que se utiliza para tener comunicación y solo se ingresa un email.
- **Producto:** descripción del producto, se debe de considerar el color negro está habilitado y cuenta con soporte, el color rojo no cuenta con soporte.


APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFORM - SERVER LICENSE F
APPEON DEVELOP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFORM - SERVER LICENSE FOR WINDOWS
APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFORM - SERVER LICENSE FOR WINDOWS
POWERBUILDER ENTERPRISE FOR WINDOWS
SQL ANYWHERE WORKGROUP EDITION - CHIP LICENSE (CH) FOR WINDOWS
VISUAL EXPERT FOR POWERBUILDER - LICENSE FOR 1 SEAT FOR WINDOWS

Si selecciona el producto de color rojo aparece una ventana de aviso como esta.



- **Descripción corta:** descripción del problema del caso, el cual aparece como título en el e-mail que se le envía.

6.5.2. Descripción

Este campo se utiliza para describir de la manera más detallada posible el caso. Se cuenta con un modelo de reporte de caso el cual incluye los siguientes datos:

Versión exacta del producto: (incluir número de parche):

---------- Descripción del problema ----------

*Pasos para su reproducción (¿es posible?):

*Resultado esperado y resultado obtenido:

*Detalles del error (agregar los archivos necesarios: log, pantallas, etc):

*¿Cómo se comportaba el producto/solución antes del error?:

*¿Este problema se presenta con un sólo usuario o en varios equipos?:

Observación:

Se recomienda ingresar la información solicitada en este formato para agilizar el proceso de atención.

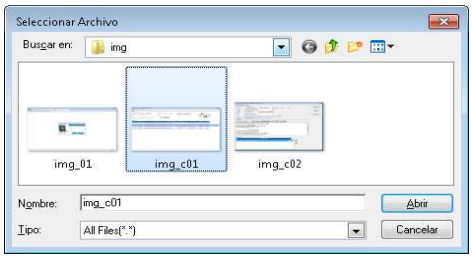
Este campo tiene la posibilidad de editar el texto como si fuera un editor RTF (tamaño, fuentes, colores, etc.)

6.5.3. Subir archivos (opcional)

Permite subir o adjuntar al caso, uno o varios archivos de cualquier extensión (*.*) pueden ser imágenes, textos planos, hojas de Excel, documentos en Word, etc.

Al seleccionar este botón

busca la ruta del archivo o imagen que desea subir.

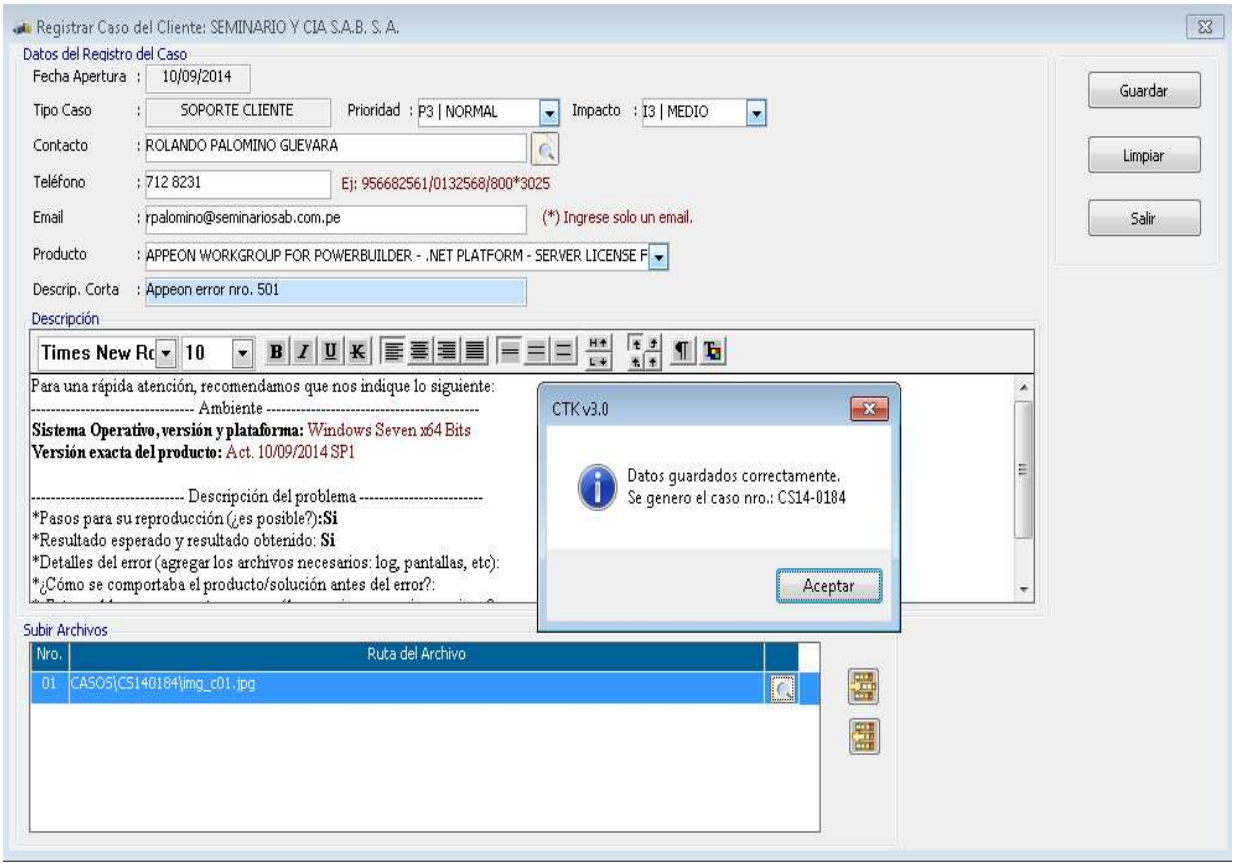


6.5.4. Guardar

Dentro de esta ventana de **Registrar en caso** se describe los botones de mantenimiento como Guardar, Limpiar y Salir.

Después de haber ingresados correctamente los datos, haga click en el

donde se muestra un mensaje de que se ha registrado con éxito el caso.


Registrar Caso del Cliente: SEMINARIO Y CIA S.A.B. S. A.
Datos del Registro del Caso
Fecha Apertura : 10/09/2014
Tipo Caso : SOPORTE CLIENTE
Prioridad : P3 | NORMAL
Impacto : I3 | MEDIO
Contacto : ROLANDO PALOMINO GUEVARA
Teléfono : 712 8231
Ej: 956682561/0132568/800*3025
Email : rpalomino@seminariosab.com.pe
(*) Ingrese solo un email.
Producto : APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFORM - SERVER LICENSE F
Descrip. Corta : Appeon error nro. 501
Descripción
Guardar
Limpiar
Salir
Para una rápida atención, recomendamos que nos indique lo siguiente:
---------- Ambiente ----------
Sistema Operativo, versión y plataforma: Windows Seven x64 Bits
Versión exacta del producto: Act. 10/09/2014 SP1
---------- Descripción del problema ----------
*Pasos para su reproducción (¿es posible?):Si
*Resultado esperado y resultado obtenido: Si
*Detalles del error (agregar los archivos necesarios: log, pantallas, etc):
*¿Cómo se comportaba el producto/solución antes del error?:
CTK v3.0
Datos guardados correctamente.
Se genero el caso nro.: CS14-0184
Aceptar
Subir Archivos
Nro.
Ruta del Archivo
01
CASOS\CS140184\img_c01.jpg

Al presionar el botón aceptar del mensaje nos retorna a la ventana inicial, donde se muestra el nuevo caso registrado 'CS14-0184' como se visualiza en la siguiente imagen.

Item	Caso	Apertura	Dias	Producto	Descripción Corta	Ingeniero Soporte	Contacto
001	CS14-0184	10/09/2014	0	APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFORM - SER	Appeon error nro. 501		ROLANDO PALOMINO GUEVARA
002	CS14-0183	09/09/2014	1	APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFORM - SER	Appeon error nro. 501		JAVIER CUZZI PONCE DE LEON
003	CS14-0182	09/09/2014	1	VISUAL EXPERT FOR POWERBUILDER - LICENSE FOR 1 SEAT FOR WI	Visual error nro. 201	LUIS SANTIAGO CAMPODONICO	Alex Yupanqui Inocente
004	CS14-0181	09/09/2014	1	APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFORM - SER	error al cargar app	JAVIER BAQUERIZO	Alex Yupanqui Inocente

Aparece además con color verde pues aún no está asignado a un ingeniero de soporte, por lo que se tiene que esperar a una pronta respuesta además se le enviara un email al ingeniero para así asegurar el caso que se registrado.

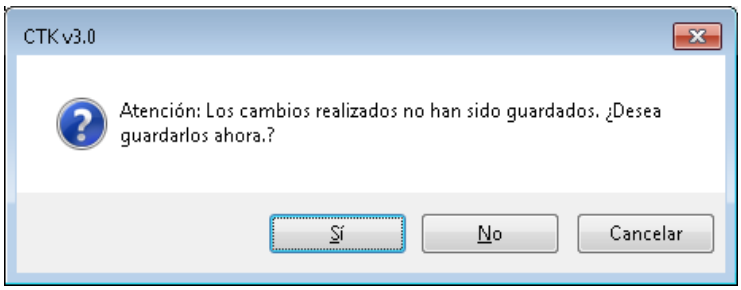
6.5.5. Limpiar

Permite limpiar los campos de textos tal cual como se iniciara.

6.5.6. Salir

Permite cerrar la ventana actual.

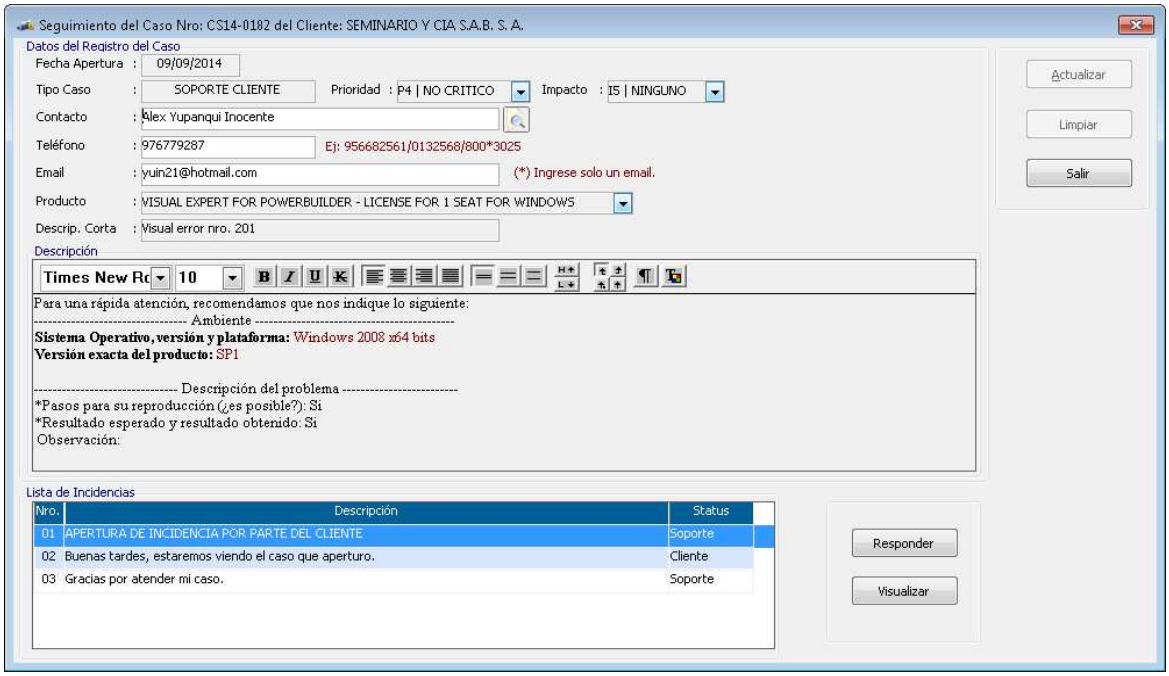
Si se sale de la ventana habiendo realizado algún cambio sin haberlo guardado aparecerá la siguiente ventana.



Posibilidad de respuesta en caso **Si,** grabara el caso. En caso de **No**, Cierra la ventana y **Cancelar**, continua en la ventana.

6.6. Seguimiento del Caso

Al hacer click, llama a la ventana de seguimiento del caso, mostrando los datos guardados. También puede hacerlo haciendo doble click en una fila del listado.


Seguimiento del Caso Nro: CS14-0182 del Cliente: SEMINARIO Y CIA S.A.B. S. A.
Datos del Registro del Caso
Fecha Apertura : 09/09/2014
Tipo Caso : SOPORTE CLIENTE
Prioridad : P4 | NO CRITICO
Impacto : I5 | NINGUNO
Contacto : Alex Yupanqui Inocente
Teléfono : 976779287
Ej: 956682561/0132568/800*3025
Email : yuin21@hotmail.com
(*) Ingrese solo un email.
Producto : VISUAL EXPERT FOR POWERBUILDER - LICENSE FOR 1 SEAT FOR WINDOWS
Descrip. Corta : Visual error nro. 201
Descripción
Times New Ro
10
Para una rápida atención, recomendamos que nos indique lo siguiente:
---------- Ambiente ----------
Sistema Operativo, versión y plataforma: Windows 2008 x64 bits
Versión exacta del producto: SP1
---------- Descripción del problema ----------
*Pasos para su reproducción (¿es posible?): Si
*Resultado esperado y resultado obtenido: Si
Observación:
Lista de Incidencias
Nro.
Descripción
Status
01 APERTURA DE INCIDENCIA POR PARTE DEL CLIENTE Soporte
02 Buenas tardes, estaremos viendo el caso que aperturo. Cliente
03 Gracias por atender mi caso. Soporte
Actualizar
Limpiar
Salir
Responder
Visualizar

Esto le permitirá enviar y recibir comunicación escrita con el ingeniero de soporte sobre los detalles del caso, e indicar cual es el estatus actual del caso.

Al ingresar un detalle en responder, el contenido es enviado al ingeniero de soporte en forma de correo electrónico. Cuando el ingeniero de soporte responde la comunicación a través del sistema, el contacto del cliente registrado para el caso recibe la comunicación en formato de correo electrónico, con la posibilidad de revisarlo a través del sistema.

Se debe de recordar que para cada registro de un caso, se insertara por defecto el primer registro de incidencia que nos indica quien apertura el caso, como por ejemplo en esta ventana se nota "APERTURA DE INICIDENCIA POR PARTE DEL CLIENTE".

Lista de Incidencias

Nro.: es el correlativo de las incidencias registradas.

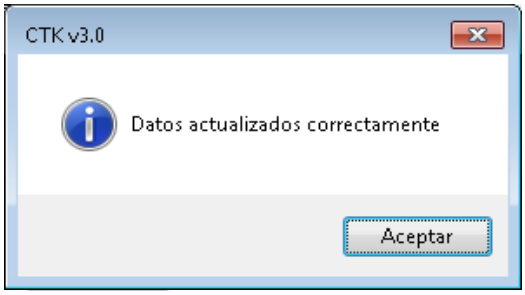
Descripción: es la descripción de la incidencia.

Status: es el estado o acción donde está el caso que puede ser en cliente, soporte o escalado.

El usuario tiene la posibilidad de actualizar los datos del contacto si es que así lo requiera además de responder y visualizar el caso, mas no manipular los datos en color gris.

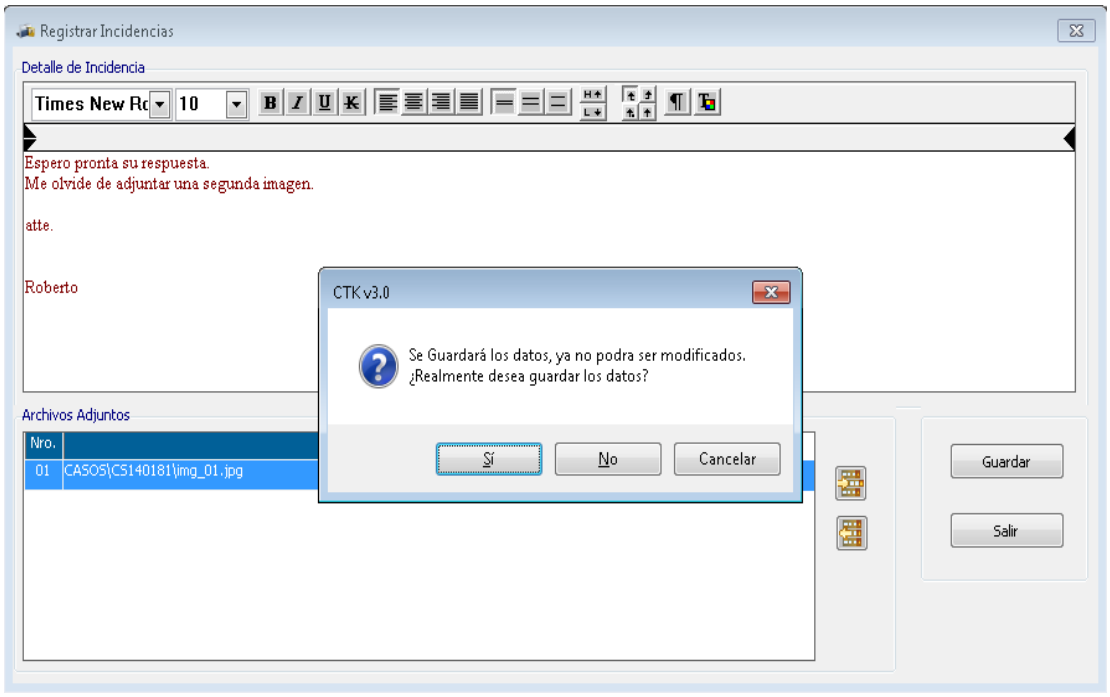
6.6.1. Actualizar

Dentro de esta ventana podemos actualizar los datos del contacto, teléfono y email.
Para habilitar el botón, tiene que modificar un campo de texto así podrá habilitarlo.
Al dar click nos muestra que los datos han sido actualizados y la ventana se cierra.



6.6.2. Responder

Llama a la ventana de registrar incidencia, donde puede responder. Puede ingresar en detalle de incidencia e introducir textos formateados como si se tratara un editor. Además puede adjuntar uno o varios archivos.

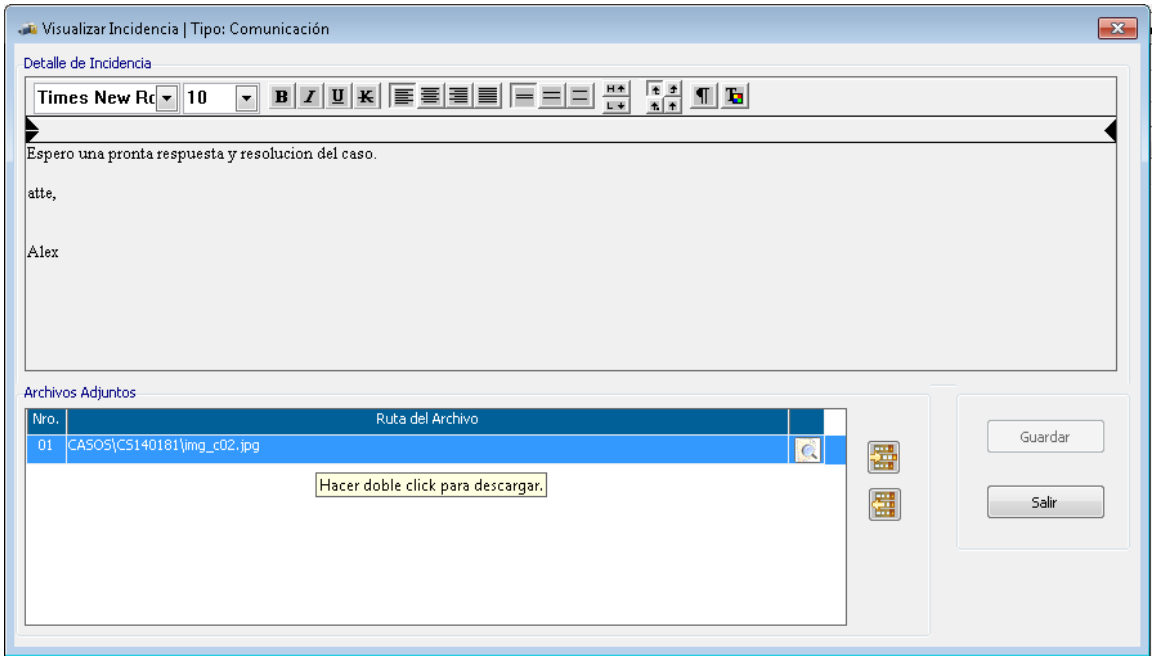


Al dar click en Guardar aparece un mensaje de confirmación y aviso que no puede luego ser modificado.

Si presiona Si guarda, No, sale de la ventana actual y cancelar, retorna y continua modificando.

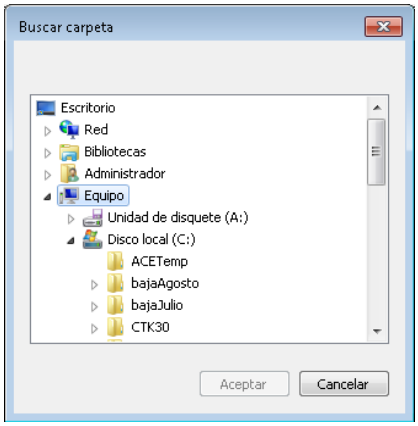
6.6.3. Visualizar

Este botón llama a la ventana en forma de consulta sin posibilidad de modificar.



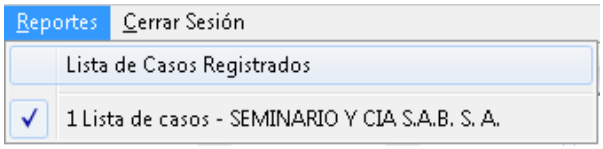
Archivos Adjuntos

Puede descargar el archivo dando doble click donde aparece una ventana que **buscar carpeta** y guardarlo.

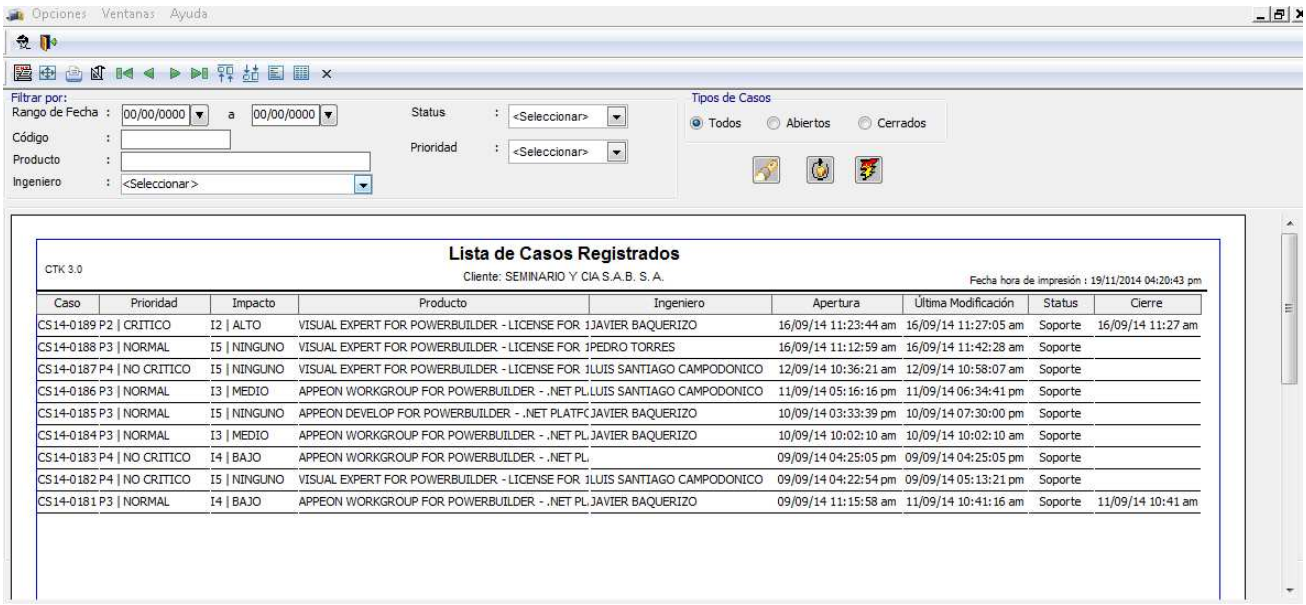


7. Reporte

Para visualizar el reporte, vaya a opción menú parte superior de la pantalla principal, haga click en Reporte, Lista de Casos Registrados.

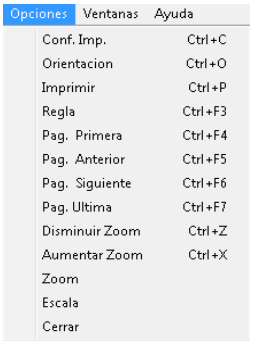


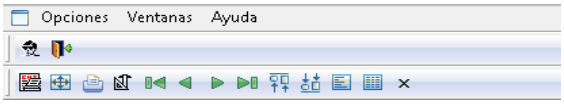
Al hacer click se muestra la siguiente ventana, donde se listar todos los casos registrados.


Opciones
Ventanas
Ayuda
Filtrar por:
Rango de Fecha : 00/00/0000 a 00/00/0000
Código :
Producto :
Ingeniero : <Seleccionar>
Status : <Seleccionar>
Prioridad : <Seleccionar>
Tipos de Casos
Todos
Abiertos
Cerrados
Lista de Casos Registrados
CTK 3.0
Cliente: SEMINARIO Y CIA S.A.B. S. A.
Fecha hora de impresión : 19/11/2014 04:20:43 pm
Caso | Prioridad | Impacto | Producto | Ingeniero | Apertura | Última Modificación | Status | Cierre
CS14-0189 P2 | CRITICO I2 | ALTO VISUAL EXPERT FOR POWERBUILDER - LICENSE FOR 1 JAVIER BAQUERIZO 16/09/14 11:23:44 am 16/09/14 11:27:05 am Soporte 16/09/14 11:27 am
CS14-0188 P3 | NORMAL I5 | NINGUNO VISUAL EXPERT FOR POWERBUILDER - LICENSE FOR 1 PEDRO TORRES 16/09/14 11:12:59 am 16/09/14 11:42:28 am Soporte
CS14-0187 P4 | NO CRITICO I5 | NINGUNO VISUAL EXPERT FOR POWERBUILDER - LICENSE FOR 1 LUIS SANTIAGO CAMPODONICO 12/09/14 10:36:21 am 12/09/14 10:58:07 am Soporte
CS14-0186 P3 | NORMAL I3 | MEDIO APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PL LUIS SANTIAGO CAMPODONICO 11/09/14 05:16:16 pm 11/09/14 06:34:41 pm Soporte
CS14-0185 P3 | NORMAL I5 | NINGUNO APPEON DEVELOP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFC JAVIER BAQUERIZO 10/09/14 03:33:39 pm 10/09/14 07:30:00 pm Soporte
CS14-0184 P3 | NORMAL I3 | MEDIO APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PL JAVIER BAQUERIZO 10/09/14 10:02:10 am 10/09/14 10:02:10 am Soporte
CS14-0183 P4 | NO CRITICO I4 | BAJO APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PL 09/09/14 04:25:05 pm 09/09/14 04:25:05 pm Soporte
CS14-0182 P4 | NO CRITICO I5 | NINGUNO VISUAL EXPERT FOR POWERBUILDER - LICENSE FOR 1 LUIS SANTIAGO CAMPODONICO 09/09/14 04:22:54 pm 09/09/14 05:13:21 pm Soporte
CS14-0181 P3 | NORMAL I4 | BAJO APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PL JAVIER BAQUERIZO 09/09/14 11:15:58 am 11/09/14 10:41:16 am Soporte 11/09/14 10:41 am

7.1. Opciones

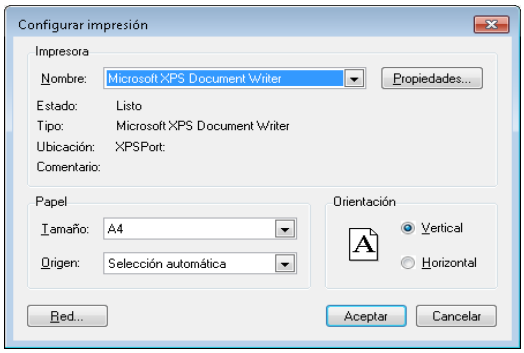
Estando en esta sección se presenta opciones que a continuación se detalla.





7.1.1. Conf. Imp.

Abre una ventana de configuración de impresión

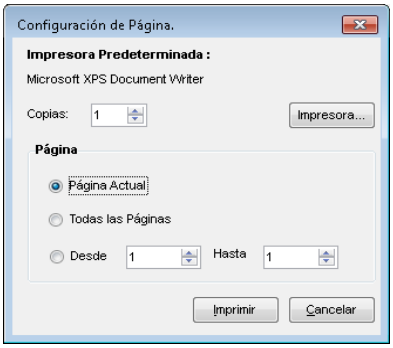


7.1.2. Orientación

Permite la orientación de la página, en vertical o horizontal.

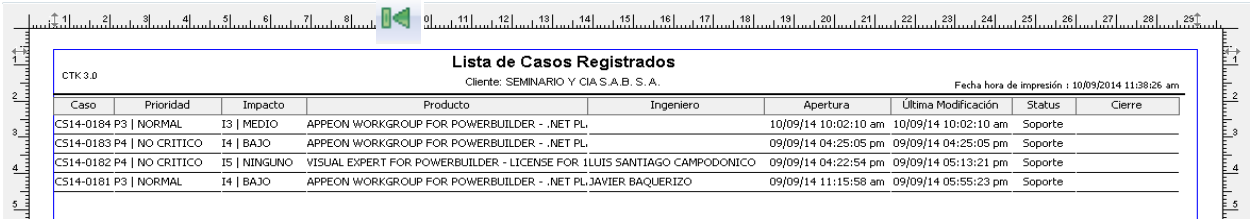
7.1.3. Imprimir

Permite imprimir el documento actual.



7.1.4. Regla

Visualiza en el documento actual una regla en medidas de centímetros.



Lista de Casos Registrados

CTK 3.0

Cliente: SEMINARIO Y CIA S.A.B. S. A.

Fecha hora de impresión : 10/09/2014 11:38:26 am

Caso	Prioridad	Impacto	Producto	Ingeniero	Apertura	Última Modificación	Status	Cierre
CS14-0184 P3	NORMAL	I3 | MEDIO	APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PL		10/09/14 10:02:10 am	10/09/14 10:02:10 am	Soporte	
CS14-0183 P4	NO CRITICO	I4 | BAJO	APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PL		09/09/14 04:25:05 pm	09/09/14 04:25:05 pm	Soporte	
CS14-0182 P4	NO CRITICO	I5 | NINGUNO	VISUAL EXPERT FOR POWERBUILDER - LICENSE FOR 1	LUIS SANTIAGO CAMPODONICO	09/09/14 04:22:54 pm	09/09/14 05:13:21 pm	Soporte	
CS14-0181 P3	NORMAL	I4 | BAJO	APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PL	JAVIER BAQUERIZO	09/09/14 11:15:58 am	09/09/14 05:55:23 pm	Soporte	

7.1.5. Pág. Primera

Se ubica en la primera página.

7.1.6. Pág. Anterior

Se ubica a una página anterior.

7.1.7. Pág. Siguiente

Avanza a una página anterior.

7.1.8. Pág. Última

Se ubica en la última página.

7.1.9. Disminuir Zoom

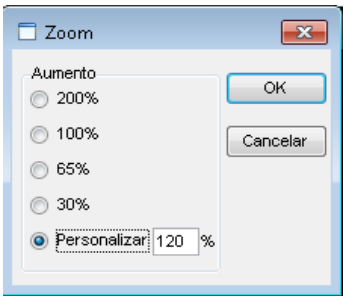
Disminuye la visualización del documento.

7.1.10. Aumentar Zoom

Aumenta visualización del documento.

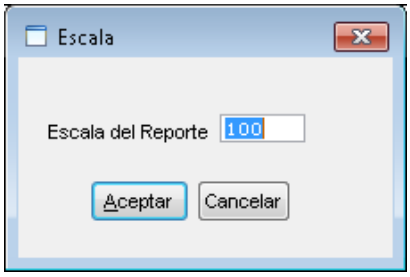
7.1.11. Zoom

Muestra en porcentaje la visualización del documento.



7.1.12. Escala

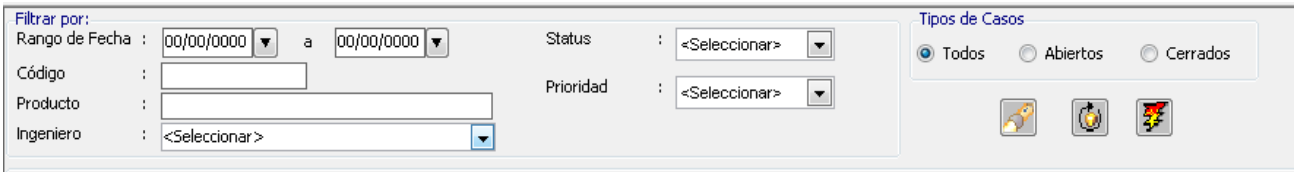
Permite dar una escala al documento en porcentaje.



7.1.13. Cerrar

Permite cerrar la ventana actual.

7.2. Filtros



- **Rango de fecha:** se introduce la fecha inicial y la fecha final de caso en apertura.
- **Código:** código del caso a filtrar, que se podrá buscar con el siguiente formato: cs14-0183, CS14-0183.
- **Producto:** descripción del producto, se puede filtrar por las primeras letras, intermedias o últimas letras que contengan la descripción por ejemplo "appeon wor". Realiza la Búsqueda de "APPEON WORKGROUP FOR POWERBUILDER - .NET PLATFORM - SERVER LICENSE FOR WINDOWS".
- **Ingeniero:** nombre del Ingeniero de soporte asignado al caso.
- **Status:** estado o propiedad último del caso, es decir en un momento pueda estar en el lado cliente, soporte o escalado.
- **Prioridad:** es la prioridad que se le asigna al caso y puede ser desde P1 al P4.

7.3. Tipos de Caso

- Todos: muestra todos los casos abiertos y cerrados.
- Abiertos: muestra todos los casos abiertos.
- Cerrados: muestra todos los casos cerrados.

8. Cerrar Sesión

Se cierra la sesión actual.